

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan kehidupan masyarakat semakin hari semakin bertambah. Hal ini sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Manusia sebagai salah satu anggota masyarakat, kebutuhannya pun semakin bertambah. Kebutuhan yang bertambah ini akan membawa persoalan pemenuhannya. Keberadaan atau eksistensi dari “Lembaga-lembaga negara” berkaitan dengan fungsi negara untuk merealisasikan tujuan negara.

Administrasi Negara merupakan salah satu sistem yang menjawab persoalan-persoalan masyarakat tersebut. Gerald Caiden menandakan, bahwa disiplin administrasi Negara ini hakikatnya adalah suatu disiplin yang menanggapi masalah-masalah pelaksanaan persoalan-persoalan masyarakat (*public affairs*), dan manajemen dari usaha-usaha masyarakat. Hal ini meliputi segala sesuatu yang dapat dijelaskan sebagai masyarakat terhadap masalah-masalah yang memerlukan pemecahan-pemecahan kolektif bukan perorangan, melalui suatu bentuk intervensi pemerintah di luar intervensi-intervensi sosial pihak swasta.

Administrasi Negara haruslah mampu menjawab tuntutan-tuntutan masyarakat yang senantiasa berkemabang tersebut. Sehingga ketidakpuasaan masyarakat dapat diperkecil dan dipersempit. Felix A. Nigro dalam bukunya *Public Personnel Administration* mendefinisikan administrasi kepegawaian

Negara itu sebagai berikut: administrasi kepegawaian adalah seni memilih pegawai-pegawai baru dan memperkerjakan pegawai-pegawai lama sedemikian rupa sehingga kualitas dan kuantitas hasil pelayanan yang maksimum dari tenaga kerja tersebut dapat diperoleh.

Pelayanan publik pula pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Di Indonesia upaya untuk memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Tuntutan reformasi yang bergulir sejak tahun 1997, hal ini bersamaan dengan arus globalisasi yang mana memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan ekonomi dan mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti

pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan (Ismail Mohamad, 2003).

Selain itu ada juga salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya (DLLAJ Jawa Timur, 2005)

Pelayanan publik dilakukan dalam berbagai bidang melalui administrasi pemerintah atau 3 lazim disebut administrasi publik. Pelayanan ini dilakukan langsung melalui instansi pemerintah melalui departemen pemerintahan dan badan usaha milik negara serta badan usaha milik daerah yang dibangun oleh pemerintah. Menurut Pope (2003) dalam (Syaffiudin saleh, 2004) peranan pelayanan publik pada dasarnya membantu pemerintah yang sah dalam menyusun kebijakan, melaksanakan keputusan dan memberi pelayanan publik yang menjadi tanggung jawabnya. Dalam banyak penelitian

kualitas pelayanan publik dalam berbagai bidang belum memenuhi seperti yang diharapkan.

Kegagalan pelayanan public antara lain disebabkan oleh kurangnya kebebasan manajemen serta adanya campur tangan politik yang berlebihan didalam pengelolaan pelayanan public itu sendiri. Selain itu, adanya peran ganda dalam pelayanan public yaitu antara tujuan komersial dan social , serta kurangnya kecakapan dan keprofesionalan tenaga pelaksana dibidang pelayanan itu sendiri. Selanjutnya ada beberapa catatan penting yang mana memberi gambaran bahwa organisasi pelayanan publik pada umumnya memiliki struktur yang tidak ramping dengan kualitas SDM yang rendah. Melihat manajemen yang dijalankan secara tidak professional terlihat pada keluhan masyarakat tentang buruknya pelayanan mereka. Demikian masalah yang perlu dipikirkan bahwa pelayanan publik yang kini berlangsung tidak lagi sesuai dengan apa yang diharapkan atau dengan kata lain memiliki kesan yang sangat buruk dan berakibat pada rusaknya tatanan kehidupan secara menyeluruh.

Sedangkan dalam penelitian Mohammad Assegaff (2009) tentang Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, memperoleh hasil bahwa faktor keandalan merupakan unsur yang penting dalam mempengaruhi penilaian pelanggan, faktor ketanggapan merupakan unsur penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan, faktor kepastian adalah menjadi faktor penting yang menjadikan pelanggan pada kualitas pelayanan menjadi semakin tinggi dan faktor empati merupakan menuntut kemampuan fisik

perusahaan untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya serta faktor berwujud merupakan aspek organisasi jasa yang dengan mudah terlihat oleh konsumen. Kualitas pelayanan yang makin tinggi akan meningkatkan kepuasan pelanggannya

Pemerintah sebagai pemberi pelayanan mempunyai peranan penting untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah yang mendapat kepercayaan atau legitimasi dari masyarakat dalam melaksanakan proses pelayanan jasa publik, haruslah benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya, tanpa membedakan suku, agama, golongan, ras dan lainnya

Berdasarkan uraian sebelumnya maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “TINGKAT PEKUAPASAN PELAYANAN MASYARAKAT (*PUBLIC*) PADA BADAN KEUANGAN DAERAH KOTA BATU”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang penelitian, maka penulis merumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana standar pelayanan yang diterapkan oleh Badan Keuangan Daerah Kota Batu?
2. Sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Badan Keuangan Daerah Kota Batu?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah seringkali diberikan dalam sebuah penelitian agar penelitian lebih fokus dalam memperjelas tujuan dari suatu masalah yang diteliti sehingga tidak keluar dari pokok permasalahan, maka Batasan masalah yang penulis ringkas dalam penelitian ini ada pada konsep standar pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Badan Keuangan Daerah Kota Batu dengan pembatasan pembahasan hanya pada standar pelayanan serta sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Badan Keuangan Daerah Kota Batu.

D. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan tentu mempunyai sasaran yang hendak dicapai atau apa yang menjadi tujuan penelitian tentunya harus jelas diketahui sebelumnya. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan standar pelayanan yang diterapkan oleh Badan Keuangan Daerah Kota Batu
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada badan keuangan daerah kota batu.

E. Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian tersebut, maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis :

- a) Sebagai salah satu kontribusi pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian yang mengarah pada pengembangan pengetahuan tentang kebermanfaatan system monitoring dan evaluasi pada program kegiatan .
- b) Sebagai salah satu bahan referensi bagi para eksekutor program kegiatan maupun peneliti lainnya yang tertarik akan hal hal yang berkaitan dengan monitoring dan evaluasi terutama Program Peningkatan dan pengembangan pengelolaan keuangan Daerah yang dilakukan oleh Badan Keuangan Daerah Kota Batu

2. Manfaat Praktis :

Sebagai bahan masukan atau sumbangan pikiran bagi pihak instansi maupun organisasi setempat mengenai kelemahan dan kelebihan sistem monitoring dan evaluasi pada setiap program kegiatan yang dilakukan.